

*О.В. Аллахвердова***КУЛЬТУРА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Я не говорю, что мир плох, но я говорю, что если мы откажемся воздвигать стандарты за пределами действия законов мира, мы окажемся на пути к тоталитарному подчинению силе. Самый важный факт в мире общества и политики – это то, что сила не всегда права. Есть даже предположение, что сила никогда не бывает права.

К. Поннер¹

Методы регулирования человеческих взаимоотношений определялись социально-культурными нормами общества и варьировались на протяжении человеческой истории, меняя культуру взаимодействия, или развитие культуры заставляло искать новые формы регулирования отношений между людьми. В первобытном обществе главным методом разрешения конфликтов была, по-видимому, грубая физическая сила. При рабовладельческом и феодальном строе – сила наследуемой власти, в капиталистическом – власть имущих. Правомерность применяемых методов всегда подкреплялась господствующей в обществе идеологией: более сильные всегда воспринимались и как более правые. Для менталитета первобытных людей все, что происходило, носило строго обусловленный характер²; наличие особой физической силы также воспринималось как предопределенное духовной сущностью мира. Силе поэтому надо было обязательно подчиняться. В некоторых спорных случаях в первобытном и античном обществе решение принималось по жребию, но только потому, что жребий символизировал волю богов. Наследование власти в феодальном обществе легитимизировалось религиозными предписаниями. Протестантизм как ранняя идеология капитализма трактовал богатство как проявление Божьего промысла – естественно, что сила денег интерпретировалась как справедливая.

Привлечение третьей стороны для урегулирования споров и разногласий практиковалось с момента появления человеческого сообщества, но в настоящее время содержание этой традиции существенно изменяется. Если обратиться к истории России, то к третьей стороне обращались для улаживания конфликтов как внутри крестьянской общины, так и в «высшем обществе». В древней Руси с помощью посредника делались попытки разрешить миром княжеские междоусобицы. Посредниками в конфликтных ситуациях нередко выступали представители духовенства. Позднее были созданы социальные институты, целью которых было согласовывать интересы различных социальных групп российского общества: Вече, Земский Собор, Земства³. В СССР в соответствии с официальной идеологией считалось, что в социалистическом обществе нет почвы для конфликтов между классами, поэтому возникающие «конфликты гасились всей мощью государственной машины»⁴. Нельзя сказать, что ранее в стране никогда не использовались переговоры. Технология посредничества была известна, она изучалась и применялась ведомствами

по внешним связям для реализации политических и экономических доктрин в международной деятельности. Например, международное посредничество являлось непременным атрибутом работы советских дипломатов.

В отличие от России, в других странах медиация как развитый институт альтернативного разрешения споров существует со второй половины прошлого века; к 1970-м гг. по широте своего применения она достигает максимума в США, а в 1980-е – технология медиации приходит в Европу: Германию⁵, Францию, Италию, Англию, Норвегию, Финляндию⁶. В сферу применения медиации попадают, прежде всего, трудовые и те конфликты, в которых решение имущественных или деловых споров в значительной степени зависит от урегулирования межличностных отношений. К моменту распада Советского Союза медиация появляется и в России. В связи с современной социально-экономической и культурной ситуацией в России и за ее пределами, технология медиации, несмотря на разнообразие исторически выработанных форм, обретает сегодня новые содержание и смысл.

Для современной технологии медиации первостепенную важность приобретает фактор принадлежности спорящих сторон к двум традиционным формам культуры: западной и восточной. Так, Ф. Зимбардо отмечает ряд существенных различий между западной и восточной культурами, характерные признаки которых представлены в ниже-следующей таблице 1⁷.

Таблица 1

Различия между западной и восточной культурами

Западная культура	Восточная культура
Индивидуализм	Стремление брать на себя ответственность за всех, не подводить других
Стремление не зависеть от группы, быть самостоятельным	Стремление соответствовать группе, быть как все
Склонность к проявлению негативных чувств	Предпочтение позитивных эмоций, запрет на проявление негативных эмоций
Контроль над будущим	Ориентация на настоящее (или прошлое)
Иерархия по статусу, равное право по образованию	Иерархия в семье и клане, жесткая иерархия в социальном сообществе. Сильная связь с семьей и кланом
Быстрый ритм жизни, Отсутствие импровизации	Сдержанный ритм жизни Импровизация: танцы, песни, рассказы, речи
Четкость, логичность, прагматичность	Много творчества
Эмоциональная бедность	Спиритуальность, дающая силы и спокойствие

Для восточной культуры характерна большая взаимозависимость и взаимосвязанность людей, она в большей степени ориентирована на эмоциональный и духовный контекст. Западная культура формирует независимое, прагматичное и менее эмоциональное поведение. Видимо, не случайно медиация как процедура рациональная, направленная на осознанность интересов, прагматичность и готовность формировать будущее, появилась

первоначально в США⁸, а затем и в Европе. Это, однако, не означает, что медиация невозможна в восточной культуре, она просто обладает специфическими особенностями применения. Стоит отметить, что Россия, формировавшаяся на протяжении десятилетий как восточная культура (жесткая иерархичность, авторитарность, взаимозависимость, стремление быть как все), в настоящее время переживает процесс активного формирования элементов западной культуры. Возможно, именно поэтому в начале 90-х возникла ситуация, благоприятная для проникновения в Россию технологий переговоров и медиации. Однако и сегодня эти технологии сталкиваются с мощным культурным сопротивлением (нам кажется, это связано с образцами и моделями поведения восточной культуры) как на социально-психологическом, так и на организационном уровнях. Тем не менее, медиация и в России вот уже 15 лет позволяет эффективно разрешать самые разные по сложности конфликты.

Наверное, первым медиатором в мире можно было бы назвать Сократа. Он разрабатывал и эффективно использовал технику постановки вопросов, при ответах на которые человек самостоятельно приходил к тому мнению, к которому его и вел Сократ. Но Сократ искал истину. В результате разрешения конфликта истина не устанавливается, а важно, чтобы все стороны понимали: найденное решение для них – наилучшее из возможных. Медиация, другими словами, заставляет стороны осознать свои интересы, рационализируя потребности, ущемленные в конфликте. В медиации в качестве задающего вопросы выступает медиатор, *вместе со сторонами* именно он начинает формировать новую культуру поведения в разрешении конфликта. Он создает такой контекст взаимодействия людей, при котором агрессивные коммуникации заменяются конструктивными. Этот контекст определяется процедурой и ролью посредника, его поведением (по экспертным оценкам, активно практикующих в России медиаторов более 30 человек). В процессе медиации происходит ослабление влияния накопленных отрицательных установок (стереотипов), связанных с конфликтной ситуацией и мешающих ее разрешению.

В литературе часто встречается описание медиации как специфической формы принятия решения, аналогичной арбитражу или третейскому суду. Нами медиация рассматривается как форма самостоятельного принятия решения сторонами в специально организованном социально-психологическом процессе. Задача медиатора – не оценивать и не навязывать то или иное решение, а способствовать (за счет владения приемами эффективной коммуникации и алгоритмом переговоров в ситуации конфликта) созданию атмосферы, приводящей стороны к удовлетворяющему их решению. Практический опыт работы медиатора показывает, что возможность разрешения конфликта зависит не столько от каких-либо индивидуальных, личностных или статусных особенностей конфликтантов (включая характеристики их агрессивности или конфликтности), сколько от правильно организованной коммуникации. Далее мы попробуем это доказать. Обычно также считается, что поведение человека в конфликте зависит от сложившихся стереотипов и моделей поведения, сформированных культурой. Действительно, влияние сложившихся культурных моделей является едва ли не основной трудностью в преодолении сопротивления конструктивному поведению человека. Но при правильно организованном процессе переговоров с участием медиатора эту проблему удастся успешно решать.

Существует множество определений и толкований конфликта⁹. Само понятие конфликт берет свое начало от латинского слова «conflictus» – столкновение. Следуя этимологическому значению этого термина, английский социолог Э. Гидденс дает такое определение конфликта: «Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы и средства,

мобилизуемые каждой из сторон»¹⁰. Р. Мак и Р. Снайдер рассматривают конфликт как «частный вид социального взаимодействия, представляющего собой реальное столкновение на почве противоположности преследуемых ценностей и целей»¹¹. В определение конфликта не входят такие понятия как конкуренция, враждебные чувства, противоречивые намерения. В мотивационно-ориентированном подходе предлагается включить в понятие конфликта не только различные формы открытых столкновений социальных субъектов, но и вызвавшие их психологические состояния. Под это определение подпадают такие понятия, как соперничество, конкуренция, спор. Л. Козер дает следующее определение: «социальный конфликт – это спор, соперничество, осознанные взаимоисключающие интересы, реальное столкновение на почве противоположности преследуемых ценностей и целей, а также столкновение из-за недопонимания интересов другой стороны»¹². Если объединить различные подходы авторов к пониманию конфликта, можно дать такое определение: конфликт – это столкновение по поводу удовлетворения интересов. В качестве интересов могут выступать как реальные интересы, так и интересы, которые лишь приписываются другой стороне в конфликте, но воспринимаются как угрожающие; наконец, это интересы, которые могут проявиться и столкнуться в будущем. Такого определения придерживаются в своей практической работе и медиаторы¹³. Причин для возникновения конфликта, как правило, достаточно много. Конкуренцию можно наблюдать почти везде: между друзьями, между предприятиями, биржами, учеными, сотрудниками. Вследствие этого конфликты становятся нормой жизни человека. Чаще всего основной причиной конфликта является ограниченность ресурсов, которых всегда недостаточно и их нужно делить. Еще К. Маркс говорил: «Чем более неравномерно распределены в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт интересов...»¹⁴ Таким образом, можно считать, что основными причинами конфликта являются взаимозависимость людей, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

Известно также, что культура в целом влияет на формирование поведения человека¹⁵. Согласно Л.С. Выготскому, «культурные формы поведения суть именно реакции личности. Проследивая культурное развитие психических функций, мы прочерчиваем путь развития личности»¹⁶. В жизни человека конфликт – это постоянно встречающаяся ситуация. Именно воспитанные культурой образцы поведения в конфликте оказывают существенное влияние на поведение в конфликтных ситуациях¹⁷, а наиболее привычный опыт, получаемый в конфликтных ситуациях, – это страх и напряжение, угрозы, враждебность, непонимание, безнадежные попытки доказать свою правоту, обиды и т. п. В результате у людей формируется социальный стереотип: конфликт – всегда явление негативное, нежелательное для человека¹⁸. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать. Наш подход позволяет сформировать у конфликтующих сторон представление, что конфликт – это естественное явление¹⁹. Более того, конфликт является индикатором наличия проблемы между взаимодействующими сторонами (личностями, группами и т. п.), которую важно разрешить. Это позволяет из ситуации конфликта путем переговоров сформировать новое конструктивное поведение в будущем, которое снимет вызвавшую конфликт проблему. Однако существует убеждение, что преградой конструктивному поведению служит агрессивность конфликтантов, рассматриваемая как черта личности.

Проблема агрессивности – одна из самых значительных проблем современной психологии. Что такое агрессия? С чем связаны формы агрессии? Каковы факторы, увеличивающие или уменьшающие уровень агрессивности? Это те многочисленные вопросы,

которые стоят перед наукой. До сих пор идут споры о биологической обусловленности агрессии²⁰. Чтобы понять, что такое агрессия, нужно отделить бытовое понимание агрессивности, которое зачастую просто указывает на напористость человека, от понимания, связанного с деструктивностью поведения. Иными словами, следует провести различие между агрессивным поведением, приносящим вред другим людям, и агрессивным состоянием, связанным с переживанием «наличия барьера», который необходимо преодолеть.

Важнейшими событиями в истории человечества являются ситуации, в которых одни люди в массовом количестве убивают других людей. Современные общества не отличаются дружелюбием, люди буквально придавлены астрономическим военным бюджетом «мирного времени». Почему люди стремятся причинять боль и страдания окружающим? Как самоубийца может поднять руку на самого себя, наперекор инстинкту самосохранения? Ученые, работающие в сфере гуманитарных наук, придерживаются разных точек зрения по вопросу, является ли агрессия врожденным, инстинктивным феноменом или развивается в процессе социализации. Существующие на сегодняшний день теории агрессии по-разному объясняют причины и механизмы агрессивного поведения человека. Одни из них связывают агрессию с инстинктивными влечениями²¹. Другие трактуют агрессивное поведение как реакцию на фрустрацию²². Третьи рассматривают агрессию как результат социального научения²³. Как известно, наибольшее экспериментальное подтверждение получили фрустрационная теория агрессии и теория социального научения. Однако Э. Фромм утверждает, что агрессия, кроме разрушительной, выполняет еще и адаптивную функцию, т. е. она необходима²⁴. Она способствует поддержанию жизни и является реакцией на угрозу витальным потребностям. К. Лоренц считает агрессию важным элементом эволюционного развития. Он в своих наблюдениях за животными обнаружил, что агрессия выполняет функцию сохранения вида, так как именно агрессия позволяет группе иметь самых сильных и умных особей, и отбирать лучших из возможных вожаков. Многие психологи склонны оценивать агрессию как поведение, нацеленное на то, чтобы причинить вред или боль другому человеку (животному). Э. Фромм определяет агрессию более широко. Он считает, что ущерб человеку можно нанести, причинив вред любому неживому объекту, от состояния которого зависит физическое или психологическое благополучие этого человека. Последнее время психологи подчеркивают несинонимичность понятий «агрессия» и «агрессивность». Агрессивность определяется как свойство личности, выражающееся в готовности к агрессии, а также в склонности воспринимать и интерпретировать поведение другого как враждебное. Данная точка зрения позволяет говорить о потенциально агрессивном восприятии и потенциально агрессивной интерпретации как об устойчивых для некоторых людей особенностях мировосприятия и миропонимания. Она поддерживает представление о том, что многие предпосылки возникновения и развития агрессии сосредоточены в особенностях личности и чертах характера, а также – в установках. Известно, что агрессию могут усиливать временные внешние причины, такие как жара, шум, теснота, загрязненный воздух (люди в накуренной комнате обычно ведут себя более агрессивно, чем в комнате с чистым воздухом).

Нам представляется, что агрессия является естественной и необходимой формой физической и психологической активности как реакция на возникновение ситуации, воспринимаемой как препятствие. Агрессия дает сигнал к осознанию возникновения «проблемы», задачи и т. п. Проявления же агрессии могут быть совершенно разными. Однако наиболее часто в современной культуре агрессия проявляется в виде насилия над другими людьми (иногда над собой) – в таком случае она деструктивна, а это всегда

приводит к напряжению и конфликту. Возможен и другой выход – ассертивное поведение – поведение ненасилия²⁵.

Существуют концептуальные подходы, которые связывают агрессивное поведение с культурой человеческого сообщества²⁶. Например, высказывание «человек психологически культурен лишь в той степени, в какой он оказывается в состоянии контролировать в себе стихийное начало» указывает на необходимость воспитания. Если механизмы контроля ослаблены, то человек склонен к проявлению злокачественной агрессии, синонимами которой можно считать деструктивность и жестокость. Такая агрессия не является биологически адаптивной и не призвана защищать витальные интересы человека. (Она является болезнью – О.А.). Однако критерий различения доброкачественной и злокачественной агрессии до сегодняшнего дня все еще остается нечетким в силу сложности определения, какие именно интересы объективно относятся к витальным. Сфера витальных потребностей у человека, видимо, шире, чем у животных, и включает не только физические, но и психические условия. Например, потребность в свободе, любви, уважении, сохранения своей системы ценностей – все это относится к витальным интересам личности? «Каждый, кто говорит о культуре, должен ограничить для своих целей многозначность этого понятия»²⁷.

Главным источником живых примеров агрессивного поведения для большинства детей является семья. Многочисленные исследования показали, что для семей, из которых выходят агрессивные дети, характерны особые взаимоотношения между членами семьи. Подобные тенденции психологами описаны как «цикл насилия». Дети склонны воспроизводить те виды взаимоотношений, которые «практикуют» их родители по отношению друг к другу. Дети, выбирая методы выяснения отношений с братьями и сестрами, копируют тактику разрешения конфликтов у родителей. Когда же повзрослевшие дети вступают в брак, они используют отрететированные способы разрешения конфликтов и, замыкая цикл, передают их своим детям, посредством создания характерного стиля дисциплины. Если такое поведение поддерживается социальной средой и, тем более, поощряется, оно становится культурой сообщества. Достоверно установлено, что жестокое обращение с ребенком в семье не только повышает агрессивность его поведения в отношении со сверстниками, но и способствует развитию склонности к насилию в более зрелом возрасте, превращая физическую агрессию в жизненный стиль личности.

Похожие тенденции наблюдаются и внутри самой личности (принцип спирали). Важную роль играет усвоение агрессивных реакций на своем личном опыте, но еще большее воздействие оказывает научение через наблюдение. Нет необходимости вживую репетировать образцы своего агрессивного поведения – их символического изображения в кинофильмах, телепередачах, литературе вполне достаточно для формирования эффекта научения у наблюдателя. Человек, ставший свидетелем насилия, открывает для себя новые грани агрессивного поведения, которые ранее отсутствовали в его поведении. Наблюдая агрессивные действия других, человек может пересмотреть ограничения своего поведения: раз другим можно, значит и мне можно. Постоянное наблюдение сцен насилия приводит к утрате эмоциональной восприимчивости к агрессии и чужой боли. В результате человек настолько привыкает к насилию, что перестает рассматривать его как неприемлемую форму поведения. А.А. Рояк в своих недавних исследованиях выявил высокий уровень агрессии в группе внешне вполне благополучных старшеклассников. Для 53 % участников эксперимента установлены высокие показатели по параметру «спонтанная агрессия», а достоверно низкие – только для 9 %. Спонтанная агрессия – это подсознательная радость,

которую испытывает личность, наблюдая трудности других. Такому человеку доставляет удовольствие демонстрировать окружающим их ошибки. Это спонтанно возникающее, немотивированное желание испортить кому-то настроение, разозлить, досадить, поставить в тупик своим вопросом или ответом. По параметру «реактивная агрессия» высокие показатели имели чуть менее половины испытуемых, а низкие только 4 %. Реактивная агрессия проявляется в недоверчивости к людям; обид такие люди, как правило, не прощают и долго их помнят. Очевидна конфликтность личности, агрессивность в отстаивании своих интересов, высок показатель раздражительности как эмоциональной неустойчивости, налицо быстрая потеря самообладания – неадекватно резкую реакцию вызывают даже мелочи²⁸. Трудно назвать такое поведение подростков нормальным.

Человек склонен «тиражировать» т. н. «удачные» модели поведения, что впоследствии закрепляется в довольно устойчивые черты личности. В связи с этим склонных к насилию лиц редко удается перевоспитать с помощью наказания, лишения свободы или каких-либо других жестких санкций. Более того, современный человек так часто прибегает к агрессии как способу достижения результата именно потому, что научается в процессе воспитания и копирования поведения взрослых такой модели поведения. Это позволяет говорить о процессе социализации агрессии в результате усвоения навыков допустимого поведения, одобряемого социальной средой. В пользу этой концепции свидетельствует и то, что дети, как правило, не выбирают агрессию осознанно, а отдают ей предпочтение в ситуациях, не имея навыков конструктивного решения своих проблем. Агрессия для них является единственным средством достижения целей, а потому вполне приемлема. Знания о том, как нанести ущерб другому человеку, не даются при рождении, люди должны научиться вести себя агрессивно. Агрессия приносит реальные вознаграждения. Например, дети, с успехом притесняющие других детей по играм, могут постоянно требовать от них всего, чего хотят – игрушек и привилегий. Наблюдения показывают, что агрессия щедро вознаграждается и у взрослых. Таким образом, агрессия является социально желаемой, воспроизводимой и чуть ли не единственно успешной формой коммуникации, принятой и поддерживаемой культурой во все времена развития человечества. Наиболее опасно то, что концепции, поддерживающие и узаконивающие этот статус агрессии, становятся самореализующимся пророчеством, игнорирующим ценность для выживания вида неагрессивных и несоревновательных форм поведения.

Нельзя назвать существующее положение отрадным. Общество, больное агрессией и нетерпимостью, заражает и молодое поколение. Опасность состоит в том, что у нового поколения болезнь может стать массовой, превратиться из социальной патологии в социальную норму. Сегодня, по мере развития технических средств уничтожения людей друг другом, возрастает опасность уничтожения человечества. Но что же все-таки целесообразней для развития человеческого сообщества: проблематичное выживание сильнейших или развитие мудрейших? Интересной с этой точки зрения представляется гипотеза, выдвинутая А.П. Назаретяном: с ростом убойной силы оружия и демографической плотности процент жертв насилия (от численности населения) в долгосрочной ретроспективе не возрастает, а напротив, снижается²⁹. Автор уверяет, что хищники обладают мощным инстинктивным торможением на внутривидовые убийства. Высокая концентрация людей (и животных) повышает агрессивность. При этом у человека несопоставимые с животными инструментальные возможности убийства. Когда же инстинктивное торможение перестает соответствовать искусственным возможностям

смертоносной агрессии, спасительный баланс может быть восстановлен только за счет неприродных регуляторов поведения. Автор даже высказывает предположение, которое, к сожалению, невозможно проверить, что из первобытных людей в противостоянии видовому уничтожению друг друга выжило «стадо сумасшедших», в котором преобладали психастеники с нарушением генетически закрепленных форм поведения (видимо, с нарушением агрессивных форм поведения, направленного на уничтожение других) и необычайной пластичностью мозга. «Жизнеспособность гоминид, включая, конечно, и неантропов, во многом зависела от того, насколько инструментальные возможности уравновешивались искусственными механизмами сдерживания агрессии». По мысли автора, невротический страх перед мстительным мертвецом служил первым искусственным ограничителем внутригрупповых убийств. Этот страх приводил к тому, что люди следовали даже биологически нецелесообразной тенденции, осуществляя заботу о больных и раненых сородичах. Вероятно, полагает Назаретян, некрофобия удержала ранних гоминид от самоистребления и стала тем зерном, из которого впоследствии выросло разветвленное дерево духовной культуры человечества. Автор указывает на тот факт, что анализ антропогенных кризисов обнаруживает закономерную зависимость между тремя переменными: «силой», мудростью и жизнеспособностью общества. Во всех кризисах цивилизации всегда находился выход из тупика.

Этот выход всегда был сопряжен с совершенствованием технологий (повышением удельной продуктивности), уменьшением жесткости социальной организации, ростом информационного объема интеллекта и перестройкой ценностно-нормативной системы. Если исходить из гипотезы техно-гуманитарного баланса, выдвинутой А.П. Назаретяном (технологический потенциал общества определяет качество культурно-психологического регулирования таким образом, чтобы обеспечить внутреннюю устойчивость общества), то на современном этапе развития общества должны появляться такие технологии регулирования взаимоотношений людей, которые противостояли бы технологической силе уничтожения людьми друг друга.

Из сказанного можно сделать определенные выводы. Трудно отрицать, что человек часто попадает в конфликтные ситуации, но это не значит, что конфликтность заложена в нем биологически. Можно согласиться с тем, что агрессивность как активизация внутренней физической и психологической энергии является психологической формой защиты, но это еще не значит, что человек по сути своей конфликтен. Конфликтным он становится в процессе воспитания, усваивая образцы допустимого социального поведения, получаемого первоначально в семье, а затем закрепляя этот опыт в среде различных социальных групп (детский сад, школа, спортивная секция и т. п.). К тому же все средства СМИ активно пропагандируют образцы насильственного поведения в ситуациях достижения своих интересов.

Действительно, конфликтных ситуаций совсем избежать невозможно, да и не всегда нужно их избегать, так как у конфликта, как и у большинства социальных проявлений, есть свои плюсы. Как известно специалистам, конфликты могут быть не только деструктивными, но и конструктивными³⁰. Если агрессия не является основной и единственной причиной конфликта, то рассмотрим, что может сделать конфликт конструктивным и что влияет на его динамику. В литературе описывается много факторов:

1. На развитие конфликта влияет темперамент субъектов спора. Очевидно, что спор холерика и сангвиника протекает гораздо импульсивнее, чем спор меланхолика и флегматика.

2. Предполагается, что либерал в конфликте может со всем соглашаться, но, в конечном счете, его обещания на деле ничего не значат. Демократ, договариваясь по принципу и вашим, и нашим, более склонен к выполнению взаимовыгодных условий. С автократом же в ситуации конфликта вообще труден поиск какой-либо коммуникации, так как любые уступки толкают его на еще большее ужесточение требований; считается, что в данном случае нужен более грубый способ коммуникации, чем у противоположенной стороны.

3. На развитие конфликта очень часто оказывает влияние обстановка: если обстановка угнетающая и напряженная, то используются одни методы разрешения конфликта, если атмосфера благожелательная и конфликт не требует немедленного разрешения, то возможен более мягкий вид коммуникации.

4. Важна сама причина возникновения конфликта. Как мы наблюдаем в жизни, часто ссора вспыхивает «из ничего». Бывает, что одному из субъектов конфликта, вовсе не важна причина, а конечный результат заключается в достижении нервной разрядки. Возможно, человек решает не сиюминутную проблему, для него важны внимание и сочувствие, из-за отсутствия которых многие люди и провоцируют конфликтные ситуации.

5. На развитие конфликта часто влияет социальная роль и социальный статус субъектов спора. Классические конфликты отцов и детей, богатых и бедных демонстрируют, что люди конфликтуют не из-за того, что им чего-то не хватает и прямо ущемлен их интерес, а в виду того, что ситуацию они рассматривают как противоречащую их моральным и нравственным принципам.

6. На развитие конфликта влияют цели субъектов конфликта. Конфликт может использоваться для достижения каких-то скрытых целей. Например, можно окончательно рассориться с человеком, который дал в долг денег, чтобы обидеться на него и не отдавать, раз он такой «нехороший». Г. Зиммель по этому поводу пишет: «конфликты, возникающие из-за столкновений интересов или личностей, содержат элемент ограничений, поскольку борьба является только средством достижения результата; если желаемый результат может быть в той же мере или даже лучше достигнут другими средствами, эти средства и будут использованы»³¹.

7. На развитие конфликта оказывает большое влияние психологическое состояние сторон. «Экспериментальные исследования личности и группы показали, что одним из самых важных факторов частоты конфликтов и эмоциональных срывов является общий уровень напряжения, на котором существует личность или группа»³². Очевидно, что если один субъект до предела взвинчен, а второй максимально подавлен, то никакое позитивное развитие невозможно.

В общем, судя по литературе, развитие конфликта зависит от такого огромного количества факторов, что их даже перечислить невозможно³³. Для нас важнее другое. Все перечисленные и даже не перечисленные факторы преодолеваются достаточно просто в процессе переговоров с посредником. Можно предположить, что сама по себе процедура медиации является каким-то особым социально-психологическим процессом, в котором многие факторы, усиливающие конфликт, и противостояние сторон, становятся второстепенными, несмотря на то, что в течение жизни у человека возможно уже сформировался конфликтный, агрессивный стиль поведения. В процессе медиации посредник, используя определенные навыки и управляя коммуникацией сторон, преодолевает их агрессивность и настраивает на конструктивное взаимодействие. Грамотное вмешательство медиатора в переговоры сторон делает возможной эффективную коммуникацию между ними,

несмотря на сильные негативные эмоции (если конечно, не идет речь о болезни, которую надо лечить иными методами). А это уже позволяет самим конфликтантам найти взаимовыгодный выход из сложной ситуации³⁴. Так и возникла гипотеза, что главной причиной конфликтности людей является не их врожденная агрессивность и конфликтность, индивидуальные особенности личности, стиль поведения, статус и ценности, а форма коммуникации, используемая в процессе взаимодействия в конфликтной ситуации. Иными словами, сами по себе все перечисленные выше факторы практически не влияют на то, каким образом будет развиваться конфликт (конструктивно или деструктивно). Ведущей в урегулировании конфликта является форма коммуникации, используемая конфликтантами при взаимодействии

В дипломном исследовании А. Васильева, выполненном под нашим руководством, был поставлен эксперимент по изучению влияния формы коммуникации на развитие и завершение конфликтной ситуации. Суть эксперимента заключалась в следующем: моделировалось несколько конфликтных ситуаций, в которых один из коммуникаторов сознательно предлагал для взаимодействия одну из четырех форм коммуникации: агрессивную, манипулятивную, нейтральную (пассивную) и конструктивную. Все ситуации моделируемых конфликтов записывались на видеокамеру. Далее осуществлялся анализ видеозаписей, и группа экспертов оценивала ответные формы коммуникации по тем же четырем категориям.

Под *агрессивной* формой коммуникации понимались высказывания, содержавшие отказ выполнить желаемое в резкой форме, разговор был направлен на прямую негативную оценку личности, оказывалось давление, партнера перебивали и т. п.

Под *манипулятивной* формой поведения понимались высказывания, уводящие от решения проблемы; делались неявные намеки, что в сложившейся ситуации партнер сам виноват; оказывалось давление путем морализирования и указания на некомпетентность партнера в обсуждаемом вопросе. В отличие от агрессивных высказываний при манипуляции это делалось спокойно, иногда с ироничной улыбкой.

Под *нейтральной* (пассивной) формой коммуникации понимались высказывания, направленные на уход от обсуждения: указание на то, что сейчас не время для решения проблемы, нереагирование на высказывания и действия партнера.

Под *конструктивной* формой коммуникации понимались высказывания, направленные на поиск решения проблемы: готовность выслушать, высказывания типа: «что еще возможно сделать в сложившейся ситуации?» и т. п. Использовались также «эхо-техники».

Всем участникам конфликта давалась инструкция: «Урегулировать конфликт любым способом, каким они обычно это делают». Кроме того, на всех участников эксперимента были получены эмпирические данные об их стиле поведения (методика Томаса-Килманна), агрессивности (Hand-Тест), уровень тревожности (шкала Тейлор), ценностные ориентации (методика Рокича) и интервьюирование после эксперимента. В модельном эксперименте подсчитывалось общее количество высказываний, и оценивался конечный результат разрешения конфликта. Экспертами также оценивалась эмоциональная составляющая высказываний (эмоциональная оценка принималась, если из пяти экспертов высказывания четырех совпадали, или три оценки совпадали с субъективным состоянием участника эксперимента) и анализировалось невербальное поведение как открытое или закрытое: агрессивная, нейтральная поза или поза сотрудничества, наличие или отсутствие напряжения в позе в целом.

Результаты эксперимента представлены в таблицах 2 и 3.

Таблица 2

Количество высказываний разного типа в ответ на различные формы коммуникации, заданные поведением экспериментатора (примеры конкретных экспериментов)

№ эксперимента	Форма коммуникации экспериментатора			
1	Агрессивная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	43	29	7
	%	47,25 %	31,87 %	7,69 %

2	Агрессивная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	16	12	0
	%	50,0 %	37,5 %	0 %
Результат		Конфликт не разрешен		

3	Нейтральная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	9	17	8
	%	19,15 %	36,17 %	17,02 %
Результат		Напряжение снизилось, но конфликт не урегулирован		

4	Манипулятивная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	17	70	5
	%	15,04 %	61,95 %	4,42 %
Результат		Конфликт не разрешен		

5	Манипулятивная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	5	27	9
	%	7,81%	42,19%	14,06%
Результат		Конфликт не разрешен		

6	Конструктивная			
		Агрессия	Манипуляция	Нейтральное
	кол-во отв.	0	6	4
	%	0,0	24 %	16,0%
Результат		Конфликт полностью разрешен		

Из представленных данных видно, что подтверждается гипотеза о тенденции реагировать в сходной, похожей коммуникативной форме на первоначальное поведение партнера.

Общие результаты по всем 25 экспериментам представлены в таблице 3.

По горизонтали указана форма коммуникации (форма высказывания), по вертикали в абсолютном и в процентном отношении представлено количество соответствующих ответов.

Таблица 3

Количество высказываний разного типа в ответ на различные формы коммуникации, заданные поведением экспериментатора по всем 25 экспериментам

Агрессивные				Манипулятивные				Нейтральные				Конструктивные			
АГРЕССИВНЫЕ	МАНИПУЛЯТИВНЫЕ	НЕЙТРАЛЬНЫЕ	КОНСТРУКТИВНЫЕ	АГРЕССИВНЫЕ	МАНИПУЛЯТИВНЫЕ	НЕЙТРАЛЬНЫЕ	КОНСТРУКТИВНЫЕ	АГРЕССИВНЫЕ	МАНИПУЛЯТИВНЫЕ	НЕЙТРАЛЬНЫЕ	КОНСТРУКТИВНЫЕ	АГРЕССИВНЫЕ	МАНИПУЛЯТИВНЫЕ	НЕЙТРАЛЬНЫЕ	КОНСТРУКТИВНЫЕ
123	132	30	31	138	201	50	74	28	40	22	16	31	25	19	110
39 %	42 %	9 %	10 %	30 %	43 %	11 %	16 %	22 %	40 %	22 %	16 %	17 %	14 %	10 %	59 %

Результаты эксперимента показывают, что конструктивное высказывание можно получить в ответ на конструктивное высказывание более, чем в три раза чаще, чем в других случаях ($p < 0,001$). Как агрессия, так и манипуляция не способствуют возникновению конструктивного поведения. На агрессивное и манипулятивное поведение обнаруживается более высокий процент ответных агрессивных и манипулятивных реакций ($p < 0,01$). Этот результат еще раз подтверждает закон М. Дойча о тенденции отвечать в коммуникации тем же поведением, какое получено от другой стороны³⁵. Показательно, что нейтральное или пассивное поведение также провоцирует стремление манипулировать партнером. Вообще наиболее частыми были реакции манипулятивного типа. Возможно, это связано с тем, что эксперимент проводился со студентами и аспирантами и отражал понимание ими того, что манипуляция – наиболее эффективная форма удовлетворения своих интересов за счет противоположной стороны с минимальными затратами для себя. В других группах могло возрасти количество агрессивных реакций. Манипулятивное поведение опасно тем, что не оставляет партнеру выбора, загоняет его в тупик. Возможно, даже нейтральные высказывания, поскольку они не изменяли ситуацию взаимодействия, также воспринимались как манипулятивные.

Следует отметить, что в эксперименте проявилось влияние менталитета. Так, в процессе эксперимента было обнаружено, что конструктивное высказывание в начальной стадии конфликта иногда служило сигналом противоположной стороне, что соперник дает слабость и реагирует на это как на манипуляцию. Именно в этом проявляется сложившийся

стереотип «в конфликте нельзя доверять», а раз сторона с самого начала готова договариваться, значит, здесь что-то не чисто.

Наконец, было выявлено, что все измеренные индивидуально-психологические характеристики по указанным тестам не дали значимых связей с предпочтительным типом коммуникации в моделируемом конфликте.

Следует также обратить внимание на то, что даже агрессивные высказывания могут быть полезны. Они допустимы тогда, когда надо дать оппоненту выговориться, спровоцировав выплеск его эмоций, мешающих объективному восприятию ситуации. Нейтральное высказывание обычно не влечет за собой развития конфликта в каком-то новом русле, но служит лишь передышкой для сторон, участвующих в споре. Манипулятивные высказывания всегда неконструктивны.

Таким образом, гипотеза о влиянии формы коммуникации на поведение партнера (оппонента) подтвердилась. В ситуации конфликта важно, чтобы конфликтующие стороны вели конструктивный диалог. Именно посредник, или медиатор, является человеком, обучающим их диалогу. Деятельность медиатора формирует у людей новые модели поведения в конфликте (об этом в отчетах говорят клиенты, принимавшие участие в медиации). Технология медиации, не случайно появившаяся в нашей стране в начале перестройки, позволяет формировать новые культурные модели коммуникации, которые являются наиболее эффективными для демократического сообщества людей, в котором управляет мудрость, а не сила.

¹ *Поппер К.* Историческое объяснение // Эволюционная эпистемология и логика социальных наук. М., 2000. С. 339.

² *Леви-Брюль Л.* Сверхъестественное в первобытном мышлении. М., 1994.

³ *Зайцев А.К.* Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993; Социальный конфликт: современные исследования: Реферативный сборник. М., 1991.

⁴ *Давыденко Д.Л.* Посредничество по урегулированию коммерческих споров. М., 2006.

⁵ *Bush R.B., Folger J.P.* The Promise of Mediation. San-Francisco, 1994.

⁶ *Moore Ch.W.* The Mediation Process. San-Francisco, 1986.

⁷ *Геппиг Р., Зимбардо Ф.* Психология и жизнь. СПб., 2004.

⁸ *Constantino C.A., Merchant C.S.* Designing Conflict Management System. San-Francisco, 1996.

⁹ *Анцупов А.Я.* Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. М., 1992; *Лефевр В.А., Смолян Г.Л.* Алгебра конфликта. М., 1968.

¹⁰ *Гидденс Э.* Глубокое интервью. М., 2001.

¹¹ *Снайдер Р.* Практическая психология для подростков. М., 2003.

¹² *Козер Л.* Функции социального конфликта. М., 1999.

¹³ *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация – переговоры с посредником. СПб., 2007.

¹⁴ *Тернер Дж.* Структура социологической теории. М., 1985.

¹⁵ *Садохин А.П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации. М., 2005.

¹⁶ *Выготский Л.С.* Собр. соч.: В 6 т. М., 1983, Т. 3.

¹⁷ *Хорни К.* Невротическая личность нашего времени. М., 1993.

¹⁸ *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.

¹⁹ *Кармин А.С. и др.* Конфликтология. СПб., 1999.

²⁰ *Бэрон Р., Ричардсон Д.* Агрессия. СПб., 1997.

²¹ *Фрейд З.* Введение в психоанализ: Лекции. М., 1989.

²² *Лоренц К.* Агрессия. М., 1994.

- ²³ Бандура А. Теория социального научения. СПб., 2000.
- ²⁴ Фромм Э. Анагения человеческой деструктивности, М., 1994.
- ²⁵ Аллавердова О.В. Медиация. СПб., 1999.
- ²⁶ Современная конфликтология в контексте культуры мира / Под ред. Е.И. Степанова. М., 2001; Эриксон Э. Идентичность. Юность и кризис. М., 1996.
- ²⁷ Фромм Э. Указ. соч. М., 1994.
- ²⁸ Рояк А.А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка. М., 1988.
- ²⁹ Назаретян А.П. Насилие и терпимость: антропологическая ретроспектив // Вопросы психологии. 2005. № 5.
- ³⁰ Кричевский Р.Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М., 1991.
- ³¹ Зиммель Г. Избранное: В 2 т. М., 1996. Т. 1. С. 22; Он же. Человек как враг // Социологический журнал. 1994. № 2.
- ³² Левин К. Указ. соч.
- ³³ Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
- ³⁴ Дэна Д. Преодоление разногласий. СПб., 1994; Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты. СПб.; Рига, 1997; Корнелиус Х., Фэйер Ш. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. М., 1992.
- ³⁵ Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2000.

Статья принята к печати 14 ноября 2006 г.